



i) **Estado de Información no Financiera:**

Introducción al Estado de Información No Financiera (EINF)

- Alcance de la información
- Estándares de reporte
- Criterios para determinar los contenidos del EINF
- Proceso para asegurar la calidad de la información

Modelo de negocio y creación de valor

- Contexto de la organización
- Modelo de gestión
- Áreas de negocio
- Objetivos estratégicos: riesgos y oportunidades

La gestión de:

- Los aspectos ambientales
- Las personas
- La ética
- Los impactos en la sociedad en la que operamos

Índice de Contenidos exigidos por la Ley 11/2018 de Información No Financiera (*anexos)

Informe de Verificación Independiente

Criterios y definiciones empleadas: Glosario (*anexos)

La Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad¹, establece la obligación de incluir un Estado de Información No Financiera a todas aquellas sociedades de capital cuyo número medio de trabajadores sea superior a 500 y que, durante dos ejercicios consecutivos, aun no siendo entidades de interés público, superen unos determinados umbrales de actividad². La Sociedad Canon España S.A.U. cumple con estos requisitos por lo que presenta a continuación, como parte integrante del Informe de Gestión de la Memoria de Cuentas Anuales, un Estado de Información No Financiera (en adelante EINF).

El objetivo del EINF, más allá de dar cumplimiento a la mencionada Ley, es proporcionar una visión integral de la organización, transparentando los principales aspectos de riesgo y gestión desde una perspectiva no financiera, y aportar información de valor a cualquier *stakeholder* interesado en la organización.

Alcance de la información

A no ser que se especifique lo contrario, la información se refiere al ejercicio 2018 y a la sociedad unipersonal Canon España S.A.U (al ser el primer año de reporte no se presenta información comparativa con respecto a ejercicios anteriores). No se incluye información de las otras dos empresas filiales que conforman el grupo: S.O. Valencia, S.A. (que ha cesado su actividad en este ejercicio) ni IIPLO, S.L.U. por la poca representatividad de su actividad respecto a la Sociedad. Tampoco se incluye información relativa a las UTEs en las que la sociedad tienen algún tipo de participación (constituidas, fundamente, con otras empresas del sector para dar servicio a la Administración pública).

Cabe destacar además que Canon España S.A.U. es una sociedad integrante del grupo de empresas que encabeza Canon Europa NV (con domicilio social en Holanda) y, a su vez, de la corporación internacional Canon Inc. por lo que determinadas políticas y enfoques de gestión del riesgo no pueden explicarse sin dicho contexto multinacional.

Estándares de reporte

Tal y como determina la Ley 11/2018, y con el objetivo de garantizar la comparabilidad, materialidad y relevancia de la información reportada, el presente EINF se ha realizado utilizando un estándar internacional de referencia: *Global Reporting Initiative Standards*.

Se han utilizado como base los “Principios para la elaboración de informes” recogidos en el estándar GRI 101: Fundamentos, así como los “Contenidos sobre Enfoques de Gestión” y “Contenidos Temáticos” de los estándares relacionados con los indicadores a reportar que establece la ley. No obstante, en ningún caso puede entenderse que este EINF constituye un informe elaborado en conformidad con los *GRI Standards* (ni en su versión esencial ni en su versión exhaustiva).

Criterios para determinar los contenidos del EINF

Un EINF debe incluir la información necesaria para comprender los resultados, la evolución y el impacto de la actividad de la organización respecto a cuestiones no financieras (aspectos sociales y ambientales, respecto de los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno o gestión de recursos humanos entre otras).

Con el objetivo de identificar los temas relevantes de naturaleza no financiera para la organización, se ha constituido un grupo de trabajo con presencia de los Directores de Área que, en base al Plan Estratégico en Sostenibilidad de Canon, las tendencias del sector³ y su experiencia profesional, han definido los contenidos del presente EINF.

¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

² Deben reunir dos de las siguientes circunstancias: que el total de las partidas del activo sea superior a 20 Millones de €, que el Importe Neto de Cifra de Negocios supere los 40 Millones € o que el número medio de trabajadores sea superior a 250.

³ Entre otras fuentes se utilizó el documento “Sustainability Topics for Sectors: what do stakeholders want to know?” publicado en la web de GRI, así como un análisis comparativo de temas relevantes en el sector comparando a los principales peers de Canon.

Los resultados de dicho análisis se recogen en la Tabla “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” de la págs. 69-70. Siguiendo el principio de “reportar o explicar” recogido en la Ley 11/2018, cuando un indicador recogido en el texto de la Ley no es reportado, se explican las razones para su omisión.

Proceso para asegurar la calidad de la información del EINF

Una vez determinados los contenidos a reportar, se elaboró un sistema de recogida de la información que permitiera conocer el origen y la trazabilidad de la misma. Una vez la información era incluida en este sistema por el “propietario”, el Director de cada área la validaba y era enviada al departamento de Sostenibilidad para una revisión adicional y su consolidación. Son por tanto los Directores de cada Área involucrada los responsables de la información que, una vez sometida al proceso de verificación externa, es formulada por el Consejo de Administración.

Tal y como establece la Ley, el EINF ha sido verificado por un tercero independiente⁴. El verificador ha utilizado la Guía para la Revisión de información en Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, así como el estándar ISAE3000 para revisión de información no financiera. El Informe de Verificación emitido por E&Y puede consultarse en las páginas 71-74.

⁴ Los enlaces a documentos externos y/o páginas web que se incluyen en este documento al objeto de dar información adicional no han sido objeto de verificación.

Modelo de negocio y creación de valor***Contexto de la organización***

Canon España S.A.U. (en adelante, la sociedad o la organización) es una sociedad anónima unipersonal que opera en todo el territorio nacional a través de sus 15 delegaciones comerciales⁵ y que cuenta además con una extensa red de distribuidores. Su principal actividad es la importación, venta, alquiler y asistencia técnica a la gama de productos de la marca Canon siendo la sociedad Canon Europa NV su único accionista. Además, la Sociedad se financia a través del grupo por lo que no obtiene financiación de entidades de crédito.

El hecho de ser la delegación española de un grupo multinacional explica las particularidades del mapa de grupos de interés de la organización: sin accionistas ni proveedores de capital – más allá del propio Grupo Canon- ni Inversores/Analistas, los principales *stakeholders* de la organización son sus clientes, empleados, la administración pública en su vertiente reguladora, los medios de comunicación y los agentes sociales.

Este contexto explica que muchos aspectos ESG⁶ tradicionalmente considerados de riesgo o demandantes de un alto nivel de gestión:

- no resulten de aplicación (ej: el impacto ambiental asociado a nuestra actividad es muy limitado)
- o bien, sean gestionados aguas arriba en el Grupo Canon Inc. (ej: los proveedores de Canon España son los que determina Canon Europa NV que, tras un proceso de homologación, no presentan ningún riesgo desde el punto de vista del incumplimiento de los Derechos Humanos).

Algunas cifras relevantes:

- ⇒ Mas de **1.000 empleados** distribuidos por todo el territorio.
- ⇒ Casi **700 técnicos** dando servicio a través de nuestra red propia y nuestros partners
- ⇒ Un Centro de Distribución con **18.700 m² y un promedio de 14 millones de euros de stock**
- ⇒ **Índice de Satisfacción** con el Servicio de nuestros clientes profesionales del **89%**
- ⇒ Sistema de Gestión Ambiental **ISO 14001 con 0 No Conformidades**
- ⇒ **83% de los equipos retirados del mercado son reciclados**; el 17% restante se destina a una segunda vida
- ⇒ Más de **18.000 horas de formación** impartidas en el ejercicio

Modelo de gestión

El máximo órgano de decisión de la organización es el Consejo de Administración- constituido por tres miembros de la organización con funciones ejecutivas.

Reportando al Consejo, el máximo órgano de gestión es el Comité de Dirección, constituido por los Directores que representan y actúan de enlace con las unidades de negocio y las funciones de soporte.

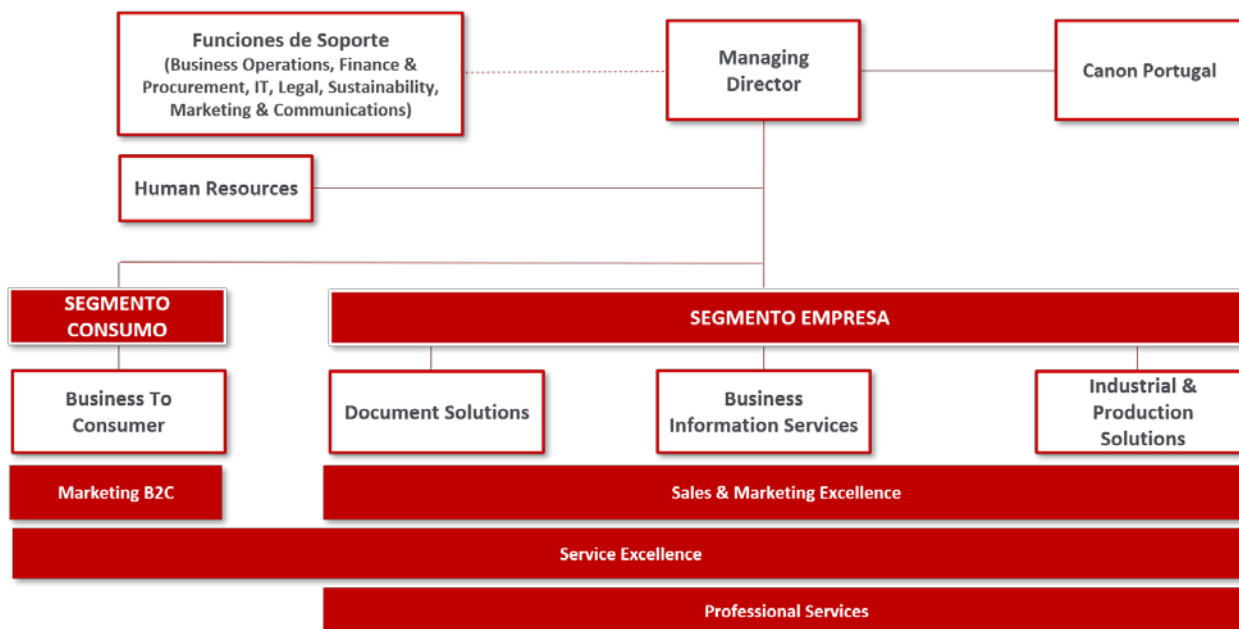
Adicionalmente, existe un Comité de Remuneraciones - que valora las propuestas retributivas que son llevadas, en cualquier caso, para su aprobación, al Consejero Delegado- y un Comité de Cumplimiento que reporta directamente al Consejo y que vela por la temprana identificación y gestión de los riesgos penales identificados para la organización.

⁵ Alicante, Barcelona, Bilbao, Ibiza, Las Palmas, Madrid, Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Sevilla, Tenerife, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza

⁶ Environmental, Social and Governance

Áreas de negocio

Durante 2018, Canon Europa ha comunicado una nueva estrategia orientada a asegurar el crecimiento y la rentabilidad de todas las áreas de negocio. Este Plan, conocido como "Go Forward" está actualmente en proceso de implantación en la central europea y se hará efectivo en Canon España a lo largo de 2019. En cualquier caso, durante el año 2018, la estructura de la organización puede esquematizarse en el gráfico adjunto:



○ SEGMENTO CONSUMO

Este segmento responde también al nombre de *Business to Consumer* y es el encargado de comercializar los productos y servicios ligados al área de consumo (fotografía y vídeo tanto para aficionados como para profesionales, impresoras y consumibles, servicios digitales y proyectores). En este segmento, desde el año 2006, la sociedad actúa como comisionista por cuenta de Canon Europa NV: es decir, no registra en su contabilidad las ventas realizadas por cuenta de Canon Europa, así como tampoco los riesgos y obligaciones asociadas a las mismas. La actividad de Canon España es, por tanto, la comercialización de producto de Canon Europa a través de tres canales de distribución:

- retailers tradicionales
- canal PROFesional y foto-retail
- distribuidores y mayoristas

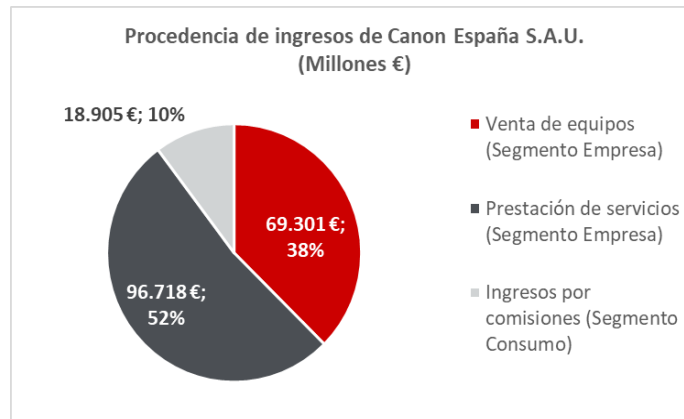
El e-commerce es gestionado directamente por Canon Europa

○ SEGMENTO EMPRESA

A través del cual se ofrecen productos y soluciones para las empresas en materia de imagen e impresión, tanto si se trata de herramientas auxiliares en su actividad como si son empresas que los utilizan como pieza central de su negocio (reprografía, artes gráficas, etc.).

Los productos de este segmento incluyen dispositivos multifuncionales para uso en oficinas - fotocopiadoras e impresoras - equipos de fax y escáneres, sistemas de impresión de producción digital y equipos de impresión gran formato, así como los accesorios, repuestos y consumibles relacionados.

Los equipos se ofrecen a los clientes tanto en formato de venta como de alquiler (renting) y se caracterizan porque precisan de servicios y asistencia técnica especializada para su uso que, de hecho, supone el 52% de los ingresos de la organización.



Adicionalmente, en función de la tipología de producto y/o cliente final, el segmento empresa se especializa en tres áreas:

⇒ Document Solutions (DS)

Tiene como principal objetivo la comercialización de productos, soluciones y servicios a empresas de pequeño y mediano tamaño. Dada la naturaleza y capilaridad del negocio (los clientes son Administraciones Públicas y PYMEs fundamentalmente) se articula en dos canales de comercialización:

- Canal Directo: Delegaciones Canon repartidas por todo el territorio
- Canal Indirecto: se trata de un modelo de negocio beneficioso para ambas partes que permite a Canon, a través de un programa de partners acreditados, ampliar su presencia y dar cobertura en todo el territorio.



★ Nas in Madrid and Barcelona
★ New Partner



⇒ Business Information Services (BIS)

Al igual que DS, el objetivo es la comercialización de productos, soluciones y servicios de valor añadido pero enfocados, en este caso, a grandes empresas (más de 1.000 empleados) y a las Administraciones Públicas de Madrid y Barcelona. Por la naturaleza de sus clientes, esta área lidera las iniciativas de

desarrollo de negocio y posicionamiento de Canon en la transformación digital y ofrece, a diferencia de DS, servicios de outsourcing a nuestros clientes.

⇒ Industrial & Production Solutions (IPS)

IPS tiene como foco la venta de soluciones y aplicaciones a clientes cuyo negocio es la impresión (cliente profesional), así como aquellos en los que la impresión constituye una parte importante de su cadena de valor (cliente corporativo, de entornos de Arquitectura, Ingeniería, Construcción o grandes centros de producción internos o entornos industriales).

También gestiona la venta de los soportes de impresión (papel y consumibles) que se realiza en todos los canales Business to Business de la organización y proporciona servicios de consultoría y despliegue de proyectos a sus clientes.

Finalmente, la organización no puede entenderse sin las Funciones de soporte y las Áreas de excelencia cuya función principal es dar soporte al negocio posibilitando un crecimiento rentable y una gestión eficiente de los procesos.

Objetivos estratégicos: riesgos y oportunidades

La función de identificación y gestión de los riesgos recae en el área de Finance & Procurement, que vela por la temprana identificación de los mismos y la implantación de controles efectivos para su gestión. Hasta la fecha, el entorno de control de riesgos consta, fundamentalmente de tres herramientas:

- Controles SOX: como filial de un grupo que cotiza en la Bolsa de Nueva York, la sociedad está afectada por la Normativa Sarbanes-Oxley y dispone de controles para asegurar la calidad de la información no financiera.
- Risk Register Iberia: herramienta corporativa para la identificación de riesgos de cualquier naturaleza (económicos, naturales, de procesos, etc) que evalúa la eficacia de los controles implantados y permite, por tanto, identificar Planes de Acción al efecto.
- Mapa de identificación de riesgos en el marco de un modelo de Prevención de Riesgos Penales.

La sociedad está trabajando en la consolidación de una función corporativa de Gestión del Riesgo que aglutine los procesos de identificación, valoración y gestión de riesgos desde una óptica integral, esto es, considerando riesgos financieros y no financieros en su gestión.

En cualquier caso, el entorno de control actual es adecuado y, hasta la fecha, los riesgos identificados no cuestionan la viabilidad de la organización ni ponen de manifiesto aspectos sociales y/o ambientales significativos a considerar.

<i>Principales riesgos identificados</i>		<i>Enfoques de gestión adoptados</i>
De negocio	<ul style="list-style-type: none"> · Madurez de mercado: dificultades para mantener cuota de mercado y márgenes (presión creciente en precios). · Concentración de las ventas: el sector público representa una parte significativa de las ventas por lo que cualquier aspecto relacionado con los procesos de compra pública puede impactar de forma significativa en la organización si no es gestionado adecuadamente. · Riesgo de obsolescencia tecnológica en el portfolio de productos 	<ul style="list-style-type: none"> · Contención de gastos, lo que ha permitido márgenes estables. · Diversificación: abandono progresivo de negocios no rentables y entrada en nuevos mercados con sinergias en el mundo de la imagen. El gasto en I+D+i del Grupo Canon Inc ha ascendido sólo en 2018 al 8% de su facturación global, lo que se traduce, en el medio plazo, en nuevas tecnologías a comercializar por los países. · Omnicanalidad: aumento de presencia en nuevos canales complementarios a los ya existentes para ganar cuota y diversificar cartera de clientes. · Recursos destinados de forma específica y proactiva a la gestión de los procesos de venta.
Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> · Presión regulatoria creciente que puede impactar en la operativa de la organización (ej: Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley de Propiedad Intelectual o legislación sobre Residuos Eléctricos y Electrónicos) 	<ul style="list-style-type: none"> · Funciones de soporte dedicadas a la identificación temprana de los posibles impactos y la adaptación de los procesos de la organización a la nueva normativa.
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgo de crédito, derivado de los posibles incumplimientos de pago por parte de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión proactiva del crédito: el 96% de las cuentas pendientes de cobro están en un tramo inferior a los 10.000 € de deuda. · Una parte significativa de los riesgos de cobro están asegurados, hasta el 80%, con una compañía de seguros externa.
Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> · La complejidad estructural de una organización multinacional y su carácter matricial pueden ralentizar la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> · Plan estratégico “Go Forward”: establece cambios en la sede europea con una reestructuración orientada a la asignación clara de responsabilidades en las Unidades de Negocio (asociada a P&L) y la velocidad en la toma de decisiones. Plena responsabilidad transferida a Océ a partir del 1 de enero de 2019 para mejorar el “go to market”.

¿Cómo se aterriza la gestión de estos riesgos? En este contexto, cada segmento de mercado replica el ejercicio de identificación de riesgos y adapta las estrategias de gestión a las particularidades de su negocio.

	SEGMENTO CONSUMO – B2C	SEGMENTO EMPRESA		
		<i>Document Solutions</i>	<i>Business Information Services</i>	<i>Industrial Print Solutions</i>
Contexto de mercado	Mercado en fuerte decrecimiento en fotografía -excepto en el segmento de Mirrorless Full Frame- y relativamente estable, aunque irregular, en Impresión de Tinta. Canon sigue siendo líder de mercado en Fotografía compensando las caídas de demanda con ganancias en cuota de mercado y lanzamiento de nuevos formatos, y mantiene su participación de mercado en Impresión.	Mercado muy maduro y estable, con fuerte erosión de precios y márgenes (tanto del hardware como del consumible). Canon ocupa la 2ª/3ª posición por cuota de mercado (dependiendo del periodo de referencia).	Entorno de fuerte competencia en precio que se caracteriza por ser intensivo en mano de obra.	Mercado muy fragmentado entre equipos de muy alta producción, impresión profesional de hoja cortada y equipos de gran formato. Canon ocupa, en general, una posición de liderazgo por la incorporación de OCE en el 2013.
Estrategia de crecimiento	Volver a la senda del crecimiento con nuevas estrategias de canal y con más énfasis en el ámbito empresarial y profesional	Mejorar la rentabilidad del negocio ampliando el parque de máquinas y el volumen de servicios post-venta asociado	Luchar contra la comoditización del mercado pasando de servicios de impresión externalizada a servicios de alto valor añadido	Continuar en la línea del crecimiento rentable e implementar la nueva aproximación al Mercado
Enfoques de gestión adoptados	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar cuotas de mercado en un contexto de madurez tanto en producto tradicional, como en el profesional y en las nuevas líneas de producto (impresoras de bolsillo o proyectores 4k) - Revisar la estrategia de canal incrementando la presencia en los canales tradicionales, consolidando otros nuevos (online, telefonía o colectivos) y buscando soluciones verticales y sinergias con DS e IPS 	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar la venta directa incorporando nuevos clientes de tamaño mediano / grande para crecer en número de equipos puestos en mercado - Apoyar la evolución y desarrollo de los partners incrementando su presencia en el mercado - Incrementar la oferta de Servicio prestada a nuestros clientes (ej: lanzamiento de tarifa plana) - Desarrollo de canales indirectos (como Redistribuidores de Informática o equipos de venta telefónica) 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la rentabilidad de los contratos existentes abandonando lo no rentables. - Potenciar servicios rentables: replicar los casos de éxito y utilizar centros de excelencia a nivel europeo. - Participar en grupos paneuropeos de desarrollo de nuevos servicios digitales - Liderar la Evolución Digital convirtiendo a Canon en un Partner de referencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Maximizar el beneficio en los mercados maduros - Ampliar las oportunidades en el segmento de artes gráficas - Desarrollar el canal de ventas, capacitando a nuestra fuerza de ventas y generando partners comprometidos con el wide format - Búsqueda de oportunidades de venta cruzada con otras unidades de negocio - Potenciar las ventas en los Centros de Reproducción de Documentación.

La organización es consciente de los retos que afronta en el corto plazo pero también de sus oportunidades y fortalezas que residen, en parte, en su contexto de grupo multinacional:

- Una gran marca: elegida durante varios años consecutivos como la cuarta marca con mejor percepción a nivel mundial y la primera japonesa según el ranking Global Reprak .
- Posicionamiento líder en el mercado
- Alto nivel de vinculación de nuestros clientes que nos perciben como una marca de calidad. En España, por ejemplo, el índice de satisfacción con el servicio técnico prestado por Canon España es del 89%.
- Pertenencia a un grupo multinacional cuya matriz invierte anualmente el 8% de su facturación mundial en I+D+i. Durante 30 años consecutivos ha figurado entre las cinco empresas que registran más patentes a nivel mundial (de hecho, en 2018, la compañía ostentaba más de 3.200 patentes en los EEUU posicionándose como la 3ª a nivel mundial y la primera japonesa).
- Empleados comprometidos con la organización (nuestra tasa de rotación es cercana a 0).
- Política de endeudamiento cero en Canon España ya que cualquier necesidad de capital es proporcionada por el Grupo.

La gestión de los aspectos ambientales

Los principales impactos ambientales del grupo internacional Canon Inc (cómo pueden ser el uso de minerales de zonas de conflicto, las condiciones ambientales en la actividad productiva o el eco-diseño y el perfil ambiental de los productos) son gestionados “aguas arriba” en la Corporación (para más información puede consultarse el Informe Global de Sostenibilidad de Canon Inc: <https://global.canon/en/csr/report/?csr-mobile-nv>).

Al ser la delegación española del Grupo, nuestra actividad principal es la comercialización y prestación de servicio técnico a productos Canon por lo que, a priori, no se identifica ningún impacto ambiental significativo. No obstante, existen determinados aspectos ligados a nuestra actividad comercializadora que requieren de una gestión específica como son:

- o Al incorporar equipos Canon al mercado español, como **productores de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos** (en adelante RAEEs), tenemos la obligación legal de asumir la retirada y reciclaje de estos equipos al final de su vida útil. La organización da respuesta a esta obligación mediante su adhesión a un sistema colectivo sectorial (Ecofimática) que canaliza la retirada y reciclaje de estos residuos gracias a las aportaciones económicas de sus asociados, que pagan una tasa en función de la cantidad de equipos puestos en el mercado. Este mismo modelo de gestión se replica para gestionar los residuos de envases domésticos de forma que la organización financia una tasa (Punto Verde) para que Ecoembes pueda gestionar los residuos de envases depositados en los contenedores amarillos.
- o Otro aspecto relevante es el asociado a la **gestión de residuos de consumibles** (cartuchos de tinta y tóner) que ponemos en el mercado. En estos casos existe una gestión diferenciada:
 - ⇒ En el ámbito minorista, el consumidor puede localizar el punto de recogida más cercano para sus cartuchos vacíos a través de la web de Tragatóner. Replicando el mismo modelo que en la gestión de RAEEs, Canon paga una tasa por los cartuchos que pone en el mercado de forma que Tragatóner pueda gestionar, a nivel sectorial la recogida y reciclado de los cartuchos. Adicionalmente, Canon Europa lanzó en 1990 el primer programa de recogida y reciclaje de cartuchos gratuito para nuestros clientes. Puede obtenerse más información sobre este programa, así como los cartuchos aceptados en: <https://www.canon.es/recycling/>
 - ⇒ En el ámbito empresarial, Canon recoge los residuos de consumibles de impresión ya sea a través del sistema colectivo Tragatóner o bien mediante contratos específicos con sus clientes para la retirada y gestión de residuos.

- En lo que respecta a la **comercialización de soportes de impresión**, ponemos en el mercado y fomentamos el uso del papel reciclado y papel con fibras de origen sostenible (con certificados FSC y PEFC) y, lo que es más importante, con Certificados de Cadena de Custodia lo que garantiza la trazabilidad de esa materia prima desde el bosque hasta el consumidor. Adicionalmente, nuestra gama de papel incluye papel libre de cloro en el proceso de producción y con huella de carbono neutra.
- Finalmente, si bien está fuera de nuestro ámbito de gestión, uno de los aspectos ambientales más relevantes para nosotros, como entidad comercializadora, es el perfil ecológico y el desempeño ambiental de nuestra gama de productos. En este sentido, la práctica totalidad de nuestra gama de productos cumple los estándares del Energy Star y muchos de ellos han recibido el reconocimiento del prestigioso *Buyers Laboratory Inc.*

La sociedad cuenta con recursos y herramientas que garantizan un entorno de control adecuado para la gestión de los aspectos ambientales como, por ejemplo:

- Política Ambiental, que fija los compromisos de la organización más allá del cumplimiento legal en la materia.
- Estructura específica dotada con personal propio: el departamento de Sostenibilidad es responsable de la gestión de estos aspectos a nivel corporativo y existe, además, un responsable ambiental por delegación. El responsable de Sostenibilidad reporta periódicamente al Comité de Dirección sobre los aspectos más relevantes que puedan tener impacto en el negocio. Esta estructura garantiza una correcta identificación y gestión de los aspectos ambientales en todos los niveles organizativos, así como un flujo de información al máximo órgano ejecutivo.
- Sistema de Gestión Ambiental certificado desde el año 2007 bajo el estándar ISO 14001 -que actualmente engloba 11 sites de toda la geografía española- con cero No conformidades.
- Sistema de Auditorías internas gestionado desde Canon Europa que, de forma paralela a los procesos de certificación externa, garantiza la efectividad de los procesos internos.

Estos controles permiten asegurar que no hay ningún aspecto significativo, más allá de las obligaciones como productores de RAEEs, que tenga que ser provisionado en las Cuentas Anuales de la organización. Para más información, consultar apartado “f) Medioambiente” del Informe de Gestión (págs. 39-40).

Nuestro compromiso con la Economía Circular

La Corporación Canon Inc es un grupo tecnológico líder en el segmento de la imagen con presencia en el ámbito empresarial y en el gran consumo por lo que, como no podría ser de otra manera, la Economía Circular es una de las líneas prioritarias de su estrategia empresarial.

Si pensamos en todo el ciclo de vida de los productos, el primer compromiso del grupo con la economía circular es la inversión en I+D+i que asciende a aproximadamente al 8 % sobre ventas (equivalente a 2.500 Millones de Euros). Esta inversión se concreta en iniciativas de ecodiseño (mayor eficiencia energética, productos y embalajes más compactos y ligeros con materiales reciclados y reciclables, etc...) que mejoran el perfil ambiental de los productos que, finalmente, son puestos en el mercado por las delegaciones de cada país.

En el caso concreto de España, nuestro compromiso en la materia se formalizó en 2017 con la adhesión al Pacto por la Economía Circular¹ siendo la primera compañía del sector de la impresión en sumarse a esta iniciativa. Este

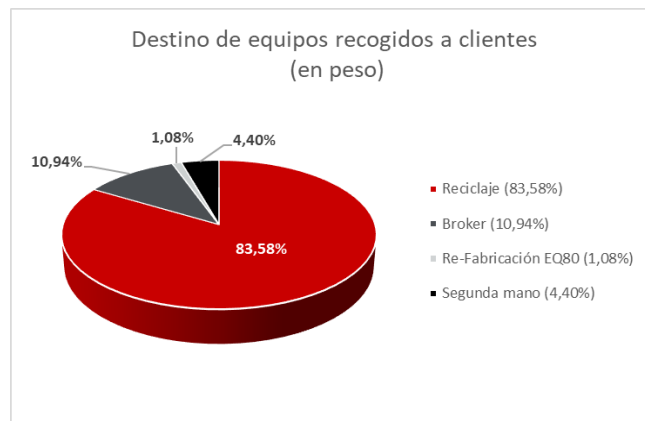
¹ Pacto Interministerial promovido por los Ministerios de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y de Economía, Industria y Competitividad. Más información en: <https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/pacto/>

compromiso toma forma en actividades concretas como, por ejemplo, desde el punto de vista de la actividad de comercialización:

- o la organización ofrece la modalidad de “*product as a service*” de forma que el cliente paga por las impresiones realizadas y el mantenimiento de los equipos pero no necesita adquirir la propiedad de los mismos.
- o se proporcionan servicios externalizados de impresión y digitalización, lo que incrementa significativamente las posibilidades de uso de los equipos

Por otro lado, al final de la vida útil de nuestras máquinas, se consideran siempre las siguientes alternativas:

- o El equipo es vendido como segunda mano a un bróker o a nuestro canal de distribución -lo que garantiza una segunda vida del mismo-. En el caso de los brókers -cuya actividad principal es la puesta de estos equipos en mercados en desarrollo-, Canon España trabaja únicamente con aquellos que han superado un proceso de homologación por parte de Canon Europa que considera aspectos ESG como la existencia de un sistema de gestión ambiental y de la calidad.
- o Gestión a través de Ecofimática, lo que garantiza la trazabilidad en el proceso de recogida y reciclado.
- o Y, finalmente, algunos modelos son enviados a la factoría de Canon en Alemania donde son sometidos a un proceso de refabricado integral: se desmontan y ensamblan todas las piezas sustituyendo las sometidas a desgaste, el disco duro se formatea y el software se actualiza con la última versión. Este proceso garantiza la misma calidad y vida útil que el resto de los equipos Canon pero, con un precio más competitivo y con impactos positivos en el medio ambiente: se ahorran un 80% de emisiones de CO2 respecto al proceso de fabricación de un equipo nuevo. Este ahorro dio nombre a esta gama de productos: EQ80.



Todas estas iniciativas hacen que casi el 17% de los equipos que recogemos se destinen a una segunda vida siendo, el destino del 83% restante el reciclaje.

¿Qué beneficios reporta la Economía Circular al negocio?

El primer retorno es, sin ninguna duda, la posibilidad de nuevas oportunidades empresariales: ya sea por la entrada en nuevos modelos de negocio o bien en nuevos segmentos o nichos en los ya existentes (por ejemplo, la familia EQ80 ha generado sólo en 2018 unos ingresos por ventas de 3,6 Millones de euros). No sin dificultades, supone también una oportunidad de descubrir nuevas posibilidades de eficiencia (en procesos y consumos) que se trasladan a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

La gestión de nuestras emisiones

La actividad de la organización no es especialmente intensiva en emisiones siendo la principal fuente de generación de CO2 las emisiones asociadas a nuestra flota de vehículos.

Consumos energéticos ⁽¹⁾	Origen	Ton de CO2
80.000 litros gas-oil	Fuel-oil calderas	229
364.220 litros	Gasoil flota vehículos Canon	918
5.436 litros	Gasolina flota vehículos Canon	12
	Alcance 1 ⁽²⁾	1.159
1.521.431 kWh	Consumo eléctrico	472
	Alcance 2 ⁽³⁾	472
	TOTAL Emisiones CO2 (Ton)	1.631

⁽¹⁾ El alcance de los consumos se corresponde con los 11 sites de Canon España incluidos en la Certificación ISO 14001. Hay cuatro delegaciones (Murcia, Málaga, Canarias e Ibiza) que no forman parte del cálculo pero, que en ningún caso, supondrían una parte significativa.

⁽²⁾ Se han utilizado los factores de densidad y de emisión de CO2 del Registro de la Huella de Carbono (https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf)

⁽³⁾ Se ha utilizado la misma fuente que determina el Registro de la Huella de Carbono (Comision Nacional de los Mercados y la Competencia) que fija un valor medio de 0,31 kg CO2/kWh consumido como valor medio a nivel nacional para el 2017 (último año disponible): <https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?anio=2017>

No obstante, conscientes de nuestra capacidad de minorar dichas emisiones, Canon Europa ha establecido un objetivo de reducción del 15% respecto a facturación para el año 2020, tomando como año base el 2010. En el caso español, la adquisición de OCÉ en octubre de 2013 supuso la incorporación de personal que posee, en gran parte, coche de compañía lo que ha supuesto un incremento significativo del consumo de combustible en la flota propia así como en los viajes de negocios. Esto explica en gran medida que, en la actualidad, no estemos alineados con este objetivo de reducción europeo aunque, conscientes de nuestra responsabilidad, hemos puesto en marcha diversas iniciativas para la reducción como, por ejemplo:

- Cambio a Gas Natural Comprimido para automoción: se ha planificado el cambio progresivo a combustible GNC de los vehículos de la flota estimando unos ahorros anuales de 312 Ton de CO2 y, aproximadamente, unos 180 mil euros. Este proyecto se acometerá de forma progresiva en línea con las necesidades de los técnicos que prestan el servicio.
- Análisis de viabilidad de cambio a suministro eléctrico "verde": actualmente en curso, se está valorando la posibilidad de adquirir electricidad verde para el 80% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida supondría un ahorro de aproximadamente 420 Ton de CO2 sin ningún incremento en términos de coste.
- Información y concienciación sobre el uso de energía y recursos.
- Control en las solicitudes en los viajes de negocio.
- Auditorías energéticas.

La gestión de las personas

Nuestros empleados

La plantilla total de la organización asciende a 1.064 trabajadores de los que, aproximadamente la mitad (55%), se ubica en la categoría “Técnico” y “Ventas & Marketing”, lo cual es un reflejo de la actividad de la organización (distribución y servicio postventa de los productos de la marca Canon).

Si atendemos a la distribución por género, no se observa una diferencia significativa de presencia hombres / mujeres siendo el % de representación del 62-38% respectivamente. Si bien es cierto que la presencia femenina se ha concentrado tradicionalmente en las categorías “Administrativos” y “Otros” (donde alcanza el 65%), esta tendencia parece cambiar si nos fijamos en el tramo de edad que refleja las nuevas incorporaciones.

En lo que respecta a la edad, el grueso de la plantilla (75%) se encuentra en los tramos superiores de edad (más de 42 años). Del mismo modo, la edad de los directores está comprendida entre los 45 y los 63 años: se trata de personal senior con amplia experiencia en la gestión de grandes empresas.

En cuanto a presencia de nacionalidades diversas, la plantilla tiene representación de 11 nacionalidades diferentes, reflejo del carácter multinacional de la organización.

Categoría*	Nacionalidad	>= 18 años y <= 29		>= 30 años y <= 41		>= 42 años y <= 53		>= 54 años		Total general
		Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
ADMINISTRATIVO	España	7	5	44	12	76	20	28	15	207
	Italia			1		1	2			4
Total ADMINISTRATIVO		7	5	45	12	77	22	28	15	211
DIRECTOR	España						4		3	7
	Francia						1			1
	Holanda								1	1
Total DIRECTOR							5		4	9
OTROS	Ecuador			1						1
	España	9	11	54	23	53	25	11	10	196
	Rumania			2						2
Total OTROS		9	11	57	23	53	25	11	10	199
TECNICO	España		2	8	31	8	214	4	71	338
	Francia						1			1
Total TECNICO			2	8	31	8	215	4	71	339
VENTAS & MARKETING	Alemania			1		1				2
	España	1		12	37	41	88	15	48	242
	Francia				1					1
	Holanda						1			1
	Japón								1	1
	Méjico			1						1
	Portugal						1			1
	Reino Unido							1		1
Total VENTAS & MARKETING		1		14	38	42	90	16	49	250
MANDO INTERMEDIO	España			4	1	12	20	7	12	56
Total MANDO INTERMEDIO				4	1	12	20	7	12	56
Total general		17	18	128	105	192	377	66	161	1064

Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional

* Las categorías profesionales son una clasificación basada en la naturaleza de las funciones que desempeña cada empleado, no en los convenios colectivos de aplicación. Para más información, ver Glosario de Términos.

En cuanto a las modalidades de contrato de trabajo, la organización apuesta claramente por la contratación indefinida a tiempo completo (el 77% de la plantilla). La contratación temporal se concentra en la categoría "Otros" que recoge las áreas de prestación de servicios (*Canon Business Services*) donde los trabajadores realizan proyectos solicitados por cliente. En lo que respecta a las jornadas a tiempo parcial, éstas se concentran en el colectivo de

mujeres siendo la mitad de estas situaciones por reducción de jornada por Guarda Legal (lo que implica que su contrato de origen es también a tiempo completo).

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	77,26%	15,41%	92,67%
Tiempo parcial	4,42%	2,91%	7,33%
Total general	81,67%	18,33%	100,00%

Distribución de modalidades de contrato de trabajo

	>= 18 años y <= 29		>= 30 años y <= 41		>= 42 años y <= 53		>= 54 años		*Total general
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
Indefinido	0%	0%	7%	7%	14%	33%	5%	14%	82%
Tiempo completo	0%	0%	5%	7%	12%	32%	5%	14%	77%
Administrativo	0%	0%	3%	1%	6%	2%	3%	1%	16%
Director						0%		0%	1%
Otros			1%	0%	1%	0%	0%	0%	3%
Técnico		0%	0%	3%	0%	20%	0%	7%	31%
Ventas & Marketing	0%		1%	3%	3%	8%	1%	5%	21%
Mando intermedio			0%	0%	1%	2%	1%	1%	5%
Tiempo parcial	0%		2%	0%	2%	0%	0%	0%	4%
Administrativo	0%		1%		1%	0%	0%	0%	2%
Director									
Otros			0%		1%	0%			1%
Técnico					0%	0%			0%
Ventas & Marketing			0%		0%	0%	0%		1%
Mando intermedio									
Temporal	1%	2%	5%	2%	4%	3%	1%	1%	18%
Tiempo completo	1%	1%	4%	2%	3%	3%	1%	1%	15%
Administrativo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
Director									
Otros	1%	1%	4%	2%	2%	2%	1%	1%	12%
Técnico	0%	0%	0%	0%	0%		0%		1%
Ventas & Marketing			0%	0%	0%	1%			1%
Mando intermedio									
Tiempo parcial	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	3%
Administrativo			0%		0%				0%
Director									
Otros	0%	0%	1%	0%	1%	0%			3%
Técnico									
Ventas & Marketing									
Mando intermedio									

Distribución de modalidades de contrato considerando género, edad y categoría profesional

* Al objeto de facilitar la comprensión de la información incluida en la tabla, se han eliminado los decimales lo que hace que, en algunos casos, el Total General no responda exactamente a la suma de las diferentes categorías.

En lo que respecta al número de despidos, durante el 2018 ha habido un total de 48 casos de los que 37 responden a causas objetivas y 11 han sido de carácter disciplinario por bajo desempeño del trabajador. En todos los casos se notifica por escrito el despido al trabajador y se cumplen los requisitos legales y formales de cada tipo de despido.

	>= 18 años y <= 29		>= 30 años y <= 41		>= 42 años y <= 53		>= 54 años		Total general
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
Administrativo			3		2				5
Director									0
Otros			4	2	4	2	1		13
Técnico				4		4		6	14
Ventas & Marketing				1	2	5	1	4	13
Mando Intermedio			1			1	1		3
Total general			8	7	8	12	3	10	48

Nº de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional

Modelo retributivo

En lo que respecta al modelo retributivo de la organización, a excepción de la categoría “Otros” (donde se concentra la temporalidad), se cumple la norma de que, a mayor antigüedad y mayor nivel de responsabilidad en la toma de decisiones, mayor retribución.

Categoría	>= 18 años y <= 29		>= 30 años y <= 41		>= 42 años y <= 53		>= 54 años		* Remuneración media (€/empleado)
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
Administrativo	12.615	8.313	21.861	29.130	25.973	37.742	29.134	41.708	27.179
Director ⁽¹⁾						140.928		187.822	161.770
Otros	9.260	10.951	13.416	15.680	13.296	14.421	12.575	15.520	13.507
Técnico		18.857	21.817	29.063	35.046	32.564	44.782	40.024	33.674
Ventas & Marketing	21.976		35.527	48.125	45.724	54.791	46.491	67.721	53.048
Mando intermedio			46.685	53.926	55.504	57.753	57.616	72.765	59.612
Total general	11.389	11.097	20.368	33.275	29.018	39.743	34.551	53.201	35.615

Remuneraciones medias (€/empleado) desagregadas por género, edad y categoría profesional

**El término remuneración incluye todos los conceptos retributivos que recibe un empleado. Más información en el Glosario de Términos*

⁽¹⁾ *La categoría Director equivale a los 9 miembros del Comité de Dirección. De éstos, 3 forman el Consejo de Administración con una retribución media en el caso de los Consejeros de 218.379 €.*

Para Canon España, una de las prioridades en la gestión de los recursos humanos es garantizar un tratamiento retributivo equitativo, basado en el mérito y en las características del puesto a desempeñar, evitando cualquier sesgo por razones de género. En los últimos años, ha cobrado especial relevancia el concepto de “brecha salarial” que enfrenta las remuneraciones medias por hora trabajada de hombres y mujeres. Para avanzar en este sentido, se encuentra actualmente en proceso de tramitación, una Proposición de Ley de Igualdad retributiva entre mujeres y hombres que determina cómo calcular este indicador y establece como referencia un umbral de 20 puntos porcentuales: la Ley presupone discriminación retributiva cuando la retribución media por hora trabajada de un colectivo supera en más de veinte puntos porcentuales al otro colectivo (por debajo de este umbral, se presupone que hay razones históricas y coyunturales que explican esta desviación).

En este sentido, el Indicador de Brecha Salarial de Canon España recoge una diferencia porcentual de 18,68 puntos. Esta diferencia viene dada en gran parte porque, como ya se ha comentado, las categorías profesionales con menor nivel retributivo (“Administrativos” y “Otros”) presentan una mayor concentración de mujeres.

	Masa retributiva total (€)	Total horas trabajadas	* Ingresos medios brutos (€)/hora	Porcentaje / Total	
Mujer	10.652.524	553.184	19	40,66%	
Varón	27.241.895	969.364	28	59,34%	
Total general	37.894.418	1.522.548	25		Brecha 18,68%

* Masa retributiva total percibida en el ejercicio respecto al total de horas trabajadas en el ejercicio

Si analizamos la brecha por segmentos profesionales tampoco se supera en ningún caso el umbral considerado discriminatorio. Existe una categoría que concentra el mayor gap –“Administrativos”- ya que, al ser una clasificación funcional, engloba la mayoría del back office con una gran disparidad de funciones y responsabilidades. Sin embargo, en otras categorías profesionales como “Técnico” o “Otros”, éstas son más homogéneas y parecidas a convenio, por lo que sólo se generan diferencias retributivas cuando se acumula antigüedad.

		Total masa retributiva (€)	Total horas trabajadas	Ingresos medios brutos (€)/hora	Porcentaje /Total	
Administrativo	Mujer	3.887.717	219.396	18	42,92%	
	Varón	1.847.062	78.364	24	57,08%	
Total Administrativo		5.734.779	297.760	19	100%	Brecha 14,17%
Director	Mujer	N/A	N/A	N/A		
	Varón	1.455.928	12.982	112		
Total Director		1.455.928	12.982	112	100%	Brecha N/A
Mando intermedio	Mujer	1.256.106	34.715	36	45,79%	
	Varón	2.082.169	48.601	43	54,21%	
Total Mando intermedio		3.338.275	83.316	40	100%	Brecha 8,43%
Otros	Mujer	1.691.037	163.844	10	48,97%	
	Varón	996.842	92.703	11	51,03%	
Total Otros		2.687.878	256.547	10	100%	Brecha 2,05%
Técnico	Mujer	634.030	29.534	21	48,75%	
	Varón	10.781.616	477.680	23	51,25%	
Total Técnico		11.415.646	507.214	23	100%	Brecha 2,50%
Ventas & Marketing	Mujer	3.183.634	105.695	30	43,64%	
	Varón	10.078.278	259.035	39	56,36%	
Total Ventas & Marketing		13.261.912	364.730	36	100%	Brecha 12,73%

Desconexión laboral y conciliación

Nuestra jornada es de cuarenta horas semanales de promedio en cómputo anual con 25 días laborables de vacaciones al año. Según establece la Política de Vacaciones, deben disfrutarse dos tercios de estas vacaciones necesariamente en el periodo estival; los días restantes pueden disfrutarse fraccionados a lo largo del año en cualquier momento siempre que el trabajador lo comunique a su superior y éste determine que son compatibles con la prestación del servicio al cliente.

En lo que respecta a las horas extra, éstas se dan en situaciones excepcionales por causas productivas y su recompensa está regulada conforme al perfil del puesto y al tipo de servicio.

Con el objetivo de favorecer la conciliación de la vida laboral y la personal, la organización aplica medidas de conciliación que parten de los mínimos legalmente establecidos, mejorándolos en función de la aplicación de los diferentes Convenios Colectivos. Cabe destacar, por ejemplo:

- Horario flexible
- Jornada continuada: el 5% de los empleados disponen de jornada continuada; asimismo el horario es intensivo para todos los empleados los viernes y vísperas de festivo.
- 2,5 meses de jornada intensiva durante el periodo de verano, coincidiendo con las vacaciones escolares.
- Teletrabajo: en la actualidad se está realizando un programa piloto que estudia la viabilidad de implantar esta alternativa. Si finalmente se implementa, siempre será de carácter voluntario para aquellos trabajadores que lo soliciten.
- Reuniones a distancia: La plataforma colaborativa MIRU, las herramientas office 365 y la aplicación Skype For Business hacen posible la realización de reuniones vía teleconferencia, reduciendo el número de viajes y desplazamientos.
- La actividad formativa se organiza siempre en horario laboral.

Adicionalmente, se contemplan todos los Permisos, Licencias, Excedencias y Reducciones de Jornada establecidas según la legislación vigente e incluso, en algunos casos, se mejoran con respecto al Estatuto de los Trabajadores y/o los Convenios de aplicación. Es el caso del permiso de Lactancia en la modalidad de disfrute de jornadas acumuladas que Canon ha elevado a 15 días laborables o el permiso retribuido “Yosoykyosei” para realizar actividades de voluntariado corporativo.

Como resultado de la puesta en marcha de todas esas medidas, Canon España ha renovado el Certificado *TOP Employer* por décimo segundo año consecutivo.

Por todo lo expuesto, la desconexión laboral no ha sido identificada como un aspecto prioritario a gestionar al no existir una demanda explícita por parte de los empleados o sus representantes legales. No existe, por tanto, una Política formal al respecto. No obstante, la nueva Ley de Protección de Datos¹, que ha modificado el Estatuto de los Trabajadores, especifica que la organización, previa audiencia con los representantes de los trabajadores, debe elaborar una Política que defina las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión, así como acciones de formación y sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas. Ésta será una de las áreas de actuación de la organización a partir del ejercicio 2019.

Nuestro compromiso con la formación y la empleabilidad

El objetivo fundamental de la estrategia formativa de la organización es conectar las actividades de formación con las necesidades del negocio. La estrategia se sustenta en el principio de aprendizaje autodirigido que dota a cada empleado de la responsabilidad sobre su propio desarrollo. En esencia, el aprendizaje más efectivo a menudo ocurre fuera de los ambientes formales del aula (en el puesto de trabajo, lectura, internet etc.); es lo que se conoce como Modelo de Aprendizaje 70-20-10:

- Alrededor de un 70% del desarrollo se produce gracias a las experiencias en el trabajo, desempeño de las tareas y la resolución de problemas.
- Alrededor de un 20% se adquiere durante los procesos de observación del entorno.
- Alrededor de un 10% se invierte en la realización de cursos o mediante la lectura.

Nuestra responsabilidad, como organización, es proporcionar un entorno que fomente el aprendizaje autodirigido y lo respalde, proporcionando recursos que permitan a los empleados la libertad de decidir qué y cuándo aprender.

¿Cómo se identifican las necesidades formativas? Como parte del Proceso de Gestión del Desempeño anualmente se realiza un análisis de necesidades de desarrollo en cada área de la organización de forma que, cada responsable, identifica las necesidades formativas del equipo. Una vez recibidas las peticiones éstas se clasifican: para todas

¹ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

aquellas identificadas como estratégicas o colectivas se diseña un plan de formación específico y, las de carácter individual, son analizadas caso a caso entre el área de Learning & Development y el responsable directo.

Los programas y acciones de desarrollo que ejecutamos pueden clasificarse como formación técnica, legal, habilidades profesionales o habilidades de gestión de personas y pueden ser:

- presenciales (58%)
- virtuales (26%): a través de Skype o plataformas de terceros
- online (16%): fundamentalmente en nuestro portal de formación e-learning, Canon Development Hub

La mayoría de la formación -el 88%- es impartida por personal propio de Canon (técnicos de formación, consultores ó especialistas). De hecho, el área de Aprendizaje y Desarrollo de Canon Europa cuenta con un equipo europeo de formadores encargados de impartir los programas de formación en habilidades (in-house) a nivel europeo. De esta forma, la mayor parte de acciones formativas se concentran en las categorías “Técnico” y “Ventas & Marketing” que reciben formación especializada en producto (ver tabla adjunta).

Adicionalmente, cada país cuenta con un presupuesto destinado a cubrir las necesidades de desarrollo locales más prioritarias que no se resuelven a través de nuestra plataforma formativa online o mediante los programas in-house. Dicho presupuesto es supervisado y aprobado por Canon Europa y constituye una inversión que se traduce en acciones necesarias, de calidad y perfectamente alineadas con los objetivos estratégicos del negocio.

Categoría	nº empleados	nº horas impartidas	Ratio (nº horas impartidas / nº empleados)
Administrativo	211	2.344	11,11
Director	9	97	10,82
Mando intermedio	56	595	10,63
Otros	199	506	2,54
Técnico	339	9.995	29,48
Ventas & Marketing	250	5.007	20,03
TOTAL	1.064	18.544	17,43

Los perfiles técnicos, los especialistas de producto y la fuerza de ventas son los que concentran el mayor esfuerzo formativo. La razón primordial es que la familia de productos de Canon se amplía constantemente, lo que exige un reciclaje continuo de los conocimientos, competencias y habilidades para poder ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Fomento de la igualdad y la diversidad

El compromiso de la organización con la Igualdad y la diversidad queda recogido en la Política Europa de Diversidad y el Plan de Igualdad de Canon España S.A.U elaborado para dar respuesta a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.

Para su elaboración se realizó un diagnóstico de la situación de mujeres y hombres dentro de la empresa, para detectar la posible presencia de discriminaciones que requerían adoptar medidas para su corrección. El Plan consta de 11 objetivos – con acciones concretas e indicadores de seguimiento- que se enmarcan en 7 ejes estratégicos de actuación:

1. Cultura y Comunicación
2. Acceso a la empresa y contratación
3. Promoción, desarrollo y formación
4. Retribución
5. Conciliación de la vida personal y profesional
6. Prevención del acoso
7. Violencia de género

El Plan fue aprobado en julio de 2016, determinándose un plazo de vigencia de 4 años a contar desde su firma. El seguimiento y evaluación lo realiza la Comisión de Seguimiento, que se creó para interpretar el contenido del Plan y evaluar el grado de cumplimiento del mismo. Esta Comisión es paritaria y está constituida por tres representantes de la empresa y tres de la parte sindical.

Finalmente, de forma paralela y complementaria al Plan, existen otras acciones en marcha orientadas a trabajar la diversidad e inclusión como, por ejemplo:

- Grupo EMEA sobre Diversidad: espacio en el que los responsables de Diversidad de cada país se reúnen para compartir Buenas Prácticas.
- Formación en Diversidad, Igualdad y Prevención del Acoso al 92% de los mandos.
- Formación Diversidad@canon: Módulo de aprendizaje online en el que se ha formado al 80% de los empleados en la Política de Diversidad, los beneficios de la diversidad y en cómo asegurar un trato no discriminatorio entre los empleados.

Por otro lado, en lo que respecta a la accesibilidad universal e integración de personas con discapacidad, en entornos físicos, por ejemplo, se analiza la existencia de barreras arquitectónicas en la búsqueda y apertura de nuevas sedes en las delegaciones como un criterio excluyente. También se tienen en cuenta criterios como la accesibilidad por medios de transporte público para facilitar el acceso al personal de Canon.

Finalmente, tal y como se recoge en la Nota 21 de la Memoria de Cuentas anuales, hay 18 trabajadores en la organización que han comunicado su condición y grado de discapacidad, lo que representa un 1,69% de la plantilla. Adicionalmente, se presenta al Servicio Público de Empleo Estatal la Memoria Anual de cumplimiento de las medidas alternativas tal y como establece la Ley General de Discapacidad¹.

Diálogo con los trabajadores

La clave del éxito en la gestión de personas en una organización reside, entre otros aspectos, en escuchar y entender las necesidades y expectativas que, de ella, tienen sus trabajadores. En este sentido, Canon España dispone de herramientas de escucha activa que le permiten relacionarse con todas las personas que forman parte la misma como, por ejemplo:

- Comunicación con la Dirección: el blog del presidente de Canon EMEA es un canal bidireccional que permite que todos los empleados puedan realizar sugerencias y, a la vez, que el presidente comunique de forma personal la evolución de los negocios, así como aspectos relativos a la estrategia de la compañía. En España, el Consejero Delegado y los directores informan trimestralmente en un vídeo sobre el progreso del negocio a nivel local.
- Intranet: MIRU es nuestro espacio digital de trabajo y comunicación y dispone de un servicio de noticias actualizado que informa a los empleados sobre las novedades más importantes de la compañía.
- Yammer: esta red social interna permite que todos los empleados compartan sus opiniones y comentarios de una manera directa, transparente y transversal con toda la organización.
- Medios tradicionales: Para asegurar la eficacia de todos nuestros comunicados, continuamos remitiendo por correo electrónico aquellos aspectos más formales además de colocar cartelería impresa en las diferentes oficinas
- Business partners: el área de RR.HH. dispone de expertos en cada una de las respectivas áreas de negocio de la compañía que constituyen el punto centralizado de contacto y diálogo con el área.

¹ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Adicionalmente, y según lo establecido en los artículos 4.1 y 61 del Estatuto de los Trabajadores, éstos tienen derecho a participar en la negociación colectiva a través de los órganos de representación, que son, básicamente, de tres tipos:

- a) Representantes Unitarios o directos, Comités de Empresa y Delegados de Personal (siendo Delegados de Empresa cuando la plantilla del centro es inferior a 50 trabajadores).
- b) Representantes Sindicales, secciones sindicales y delegados sindicales.
- c) Representantes del Comité de Empresa Europeo (2 en el caso de España), dada la dimensión pan europea de Canon.

Canon España reconoce la participación de los trabajadores a través de los órganos elegidos por y entre los propios trabajadores, y mantiene un dialogo regular con todos ellos a través de reuniones periódicas, que se desarrollan, como mínimo, de forma trimestral. A estas reuniones asiste el director de Recursos Humanos y, dependiendo de las consultas requeridas, pueden ocasionalmente participar otros directivos. Las consultas de los trabajadores se responden ya sea verbalmente durante las propias reuniones o bien, ocasionalmente, cuando la formalidad de las mismas así lo requiere, se instrumentalizan por escrito. Adicionalmente, el diálogo con los trabajadores se canaliza en algunas ocasiones a través de comisiones de trabajo específicas, cuyo propósito es estimular determinadas iniciativas, como pudiera ser el seguimiento del Plan de Igualdad.

Dicho diálogo ha permitido alcanzar acuerdos y poner en marcha iniciativas que han contado con la participación de los Representantes de los Trabajadores. Algunos ejemplos son:

- o el acuerdo alcanzado en 2014 para armonizar la jornada de trabajo y la distribución del tiempo de trabajo tras la fusión entre Canon España S.A. y Océ España S.A.,
- o el acuerdo establecido en 2017 para poner en marcha un diagnóstico como punto de partida para la elaboración del Plan de Igualdad. Se acordó también el lanzamiento de los Protocolos para la Prevención y Actuación del Acoso laboral y el de Prevención y Actuación en Casos de Acoso Sexual o por razón de sexo y/o discriminatorio.
- o a finales de 2018 se mantuvo una reunión con una comisión representativa de los Comités de Empresa y Delegados de Personal para debatir una subida salarial, que, aunque sin acuerdo formal, dio lugar a una mejora salarial para el ejercicio 2019.

La representación de los trabajadores ha colaborado en otros proyectos como la puesta en marcha de un proyecto piloto para evaluar la viabilidad de un modelo de Teletrabajo. Esta experiencia piloto se puso en marcha en el último trimestre de 2018 y finalizará en el primer trimestre de 2019 y tendrá, en todo caso, carácter voluntario.

Finalmente, cabe destacar que los acuerdos alcanzados en estas negociaciones cubren al 100% de la organización, ya que toda la plantilla está enmarcada en un acuerdo de negociación colectiva.

Salud y seguridad

El compromiso de la organización con la salud y seguridad de sus trabajadores queda plasmado en la Política de Seguridad y Salud que, más allá del cumplimiento legal, refleja la apuesta de la Dirección en la materia con los siguientes objetivos:

- o Prevenir los daños y posibles deterioros de la salud de los trabajadores, mediante la mejora continua de la gestión de la Seguridad y Salud de trabajo y de su desempeño con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes.
- o Integrar la Seguridad y Salud en los procesos de la compañía y en sus distintas direcciones a través de todos los niveles jerárquicos.
- o Facilitar la participación, concienciación y capacitación del trabajador para favorecer la responsabilidad individual y colectiva de todas las acciones y decisiones que pudieran afectar a su salud y bienestar.

La organización preventiva se materializa en un Servicio de Prevención Mixto con Servicio de Prevención Propio y Ajeno. El máximo órgano de decisión e implementación del Sistema de Gestión Preventivo es el Comité de Dirección que constituye el “Comité de Dirección Preventivo” como ejemplo de liderazgo e integración en Seguridad, Salud y Bienestar.

La participación de los trabajadores se canaliza a través de los Comités de Seguridad y Salud que se reúnen periódicamente -en los que participan los delegados de prevención-, grupos de trabajo específicos, Inspecciones de Seguridad, estudios ó auditorías. Los Convenios Colectivos recogen los aspectos legales relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores, relacionados, fundamentalmente, con el acceso a la formación, la aportación de equipos de protección individual o la protección a la maternidad, entre otros.

Las líneas de trabajo en la materia se determinan en un Plan Estratégico de Seguridad y Salud que constituye el marco de actuación. Este Plan prima proyectos con foco en la mejora de las condiciones de seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados, así como en potenciar la capacitación y sensibilización en la materia en la Dirección. Entre los hitos del 2018 destacan:

- Adaptación del Sistema de Gestión Preventiva a normativa internacional y a la ley de protección de datos.
- Programa de Sensibilización y Capacitación en Riesgos Laborales: 2.460 horas impartidas a un colectivo de 374 trabajadores.
- Programa de Mentoring en el Área de Seguridad y Salud para responsables de centros críticos para la gestión operacional.
- Programa de Cultura, Integración y Capacitación para Responsables de Centro para centros operaciones.
- Campañas de Sensibilización en materia de Seguridad Vial y programa presencial de Road Safety Simulador-Seguridad Vial para conductores. Como resultado el número de accidentes de tráfico se ha visto reducido este año.
- Servicio de Vigilancia de la Salud ampliado dando cobertura a más del 80% de la plantilla.

Todas estas iniciativas nos sitúan en unos índices de siniestralidad por debajo del sector de referencia: se han contabilizado 18 accidentes de los que, prácticamente la mitad, son de tráfico o en la vía pública y, el resto, se asocian con sobreesfuerzos, siendo todos ellos de carácter leve.

	Canon	Sector*
Índice de Frecuencia	11,02	18,30
Índice de Gravedad	0,26	0,52

** Datos sectoriales del Ministerio de Trabajo para 2017, último año disponible a fecha de cierre de este informe*

Respecto a la siniestralidad por género, el 26% de los accidentes corresponden a mujeres y el 74% a hombres (si bien el número de accidentes en el colectivo femenino se ha reducido un 50% respecto al año anterior). Respecto la gravedad en cuanto a jornadas perdidas, son las mujeres las que cuentan con un mayor índice respecto al número de horas trabajadas.

En lo que respecta a enfermedades profesionales, durante 2018 se ha detectado un único caso asociado a una enfermedad laboral.

Finalmente, el Índice de Absentismo asciende al 3,81%, entendido como cualquier ausencia de los trabajadores (que no se corresponda con acciones de voluntariado ni acciones formativas) con respecto al total de horas trabajadas potencialmente.

La gestión de la ética

Somos parte de un grupo multinacional con origen japonés en el que la cultura corporativa del cumplimiento, la ética y la integridad son pilares fundamentales sobre los que se sustenta el negocio. Nuestro estándar de comportamiento es de tolerancia cero respecto a la corrupción y al soborno y va mucho más allá del cumplimiento de las leyes y las normas vigentes: pretendemos actuar con plena responsabilidad en la gestión, compitiendo en el mercado de manera leal evitando cualquier tipo de conducta engañosa o fraudulenta que pueda suponer la obtención de ventajas indebidas.

Nuestros principios básicos

El marco general de actuación que define la prevención de la corrupción y el soborno en la organización está constituido por el Código de Conducta Canon y las Políticas que lo complementan.

El Código de Conducta refleja los principios básicos de comportamiento esperados por parte de cualquier empleado de Canon. Se trata de un documento corporativo, formulado y aprobado por la corporación Canon Inc en el año 2001 que, posteriormente, fue asumido por todas las empresas del Grupo. De esta forma, cada empresa miembro del Grupo cuenta con un departamento específico que administra y gestiona el Código de Conducta - en el caso de Canon España es el departamento de Recursos Humanos - que:

- se asegura de que todos los empleados conozcan su contenido
- responde las consultas sobre su interpretación y tramita las denuncias que puedan recibirse
- supervisa su cumplimiento

En esta línea, y de forma complementaria al Código, se han desarrollado la Política Anticorrupción y Antisoborno y la Política de Regalos y Actividades de Representación. Ambos textos, que son de aplicación a todos los trabajadores de Canon, recogen las normas de conducta a contemplar en el desarrollo diario del negocio e ilustran, con situaciones concretas adaptadas a la realidad de cada país, las potenciales situaciones constitutivas de infracción.

Finalmente, existe también una Política de Viajes y Gastos que regula los principales aspectos relacionados con gastos profesionales originados por desplazamientos, estancias y representación de los empleados de Canon fuera de su lugar habitual de trabajo.

La observancia de los principios

La existencia de Políticas aprobadas con un fin determinado no garantiza por sí misma la correcta implantación de éstas ni su cumplimiento. Es necesario implantar herramientas y controles que permitan monitorizar su éxito, así como las necesidades continuas de adaptación. En este sentido, la organización dispone de diversas herramientas cuyo fin es garantizar la observancia de los principios de lucha contra la corrupción y el soborno:

- Mantenimiento y control de los registros contables en un contexto de normativa SOX. La segregación de funciones en materia de autorización de gastos y pago de facturas está garantizada: todo gasto necesita un pedido previo que debe ser autorizado por la persona adecuada según lo señalado en la correspondiente matriz de aprobaciones. El departamento de *Finance & Procurement* verifica que la facturas corresponden a los pedidos y el pago está controlado a través del sistema de doble firma.

Además, para gestionar el riesgo de prevención del blanqueo de capitales, los únicos medios de pago aceptados son la domiciliación bancaria y las transferencias (los cheques también, aunque están en desuso). No se acepta ningún medio de pago anónimo, pagos en efectivo ni desde cuentas identificadas mediante códigos. Además, siempre se comprueba la completa identidad entre el proveedor o intermediario y el titular de la cuenta a la que se hace el pago ya que, al darlos de alta en nuestro sistema de proveedores, se piden todos los datos fiscales y la certificación de titularidad bancaria.

- Sistema de prevención de riesgos penales: tras la última reforma del Código Penal, la organización está actualizando su mapa de riesgos penales con el objetivo de aprobar formalmente el modelo de prevención de delitos. Este modelo se ha concebido para permitir la implementación de medidas de vigilancia y control idóneas para evitar la comisión de delitos o reducir significativamente el riesgo de que ocurran.
- Modelo de Governance: el Consejo de Administración de Canon España ha nombrado un Comité de Compliance cuyo propósito es supervisar el funcionamiento del modelo de prevención de delitos. Este comité, a su vez, ha nombrado un Compliance Officer Operativo que se encarga de la operativa diaria.
- Formación: las nuevas incorporaciones reciben formación en las políticas en la materia; además, todos los empleados de la organización deben realizar cursos relacionados con la corrupción de forma periódica. Por ejemplo, en el último año, un 90% de la plantilla ha realizado el curso "*Canon Anti-Corruption and Bribery Law Awareness*".
- Sistemas de salvaguarda: en la actualidad se está trabajando en la implantación de un canal de denuncias que cumpla todos los requisitos de la normativa de protección de datos para sistematizar el flujo de consultas y denuncias.
- Requisitos de aplicación en nuestras relaciones con terceros:
 - ⇒ Pedimos a nuestros proveedores que asuman nuestro compromiso de tolerancia cero con la corrupción como suyo propio. Como parte de las condiciones generales de contratación, éstos se obligan a implantar un programa para evitar el soborno en su propia organización y de informar a las autoridades competentes ante cualquier sospecha.
 - ⇒ En el caso de nuestros partners -que constituyen nuestro canal de distribución y prestación de servicio técnico en gran parte del territorio-, éstos asumen contractualmente el compromiso de actuar de forma ética, luchar contra la corrupción y el soborno y cumplir, no sólo con la legislación aplicable en materia ambiental sino con cualquier política e iniciativa de Canon en la materia.
 - ⇒ En lo que respecta a donaciones a terceros, la Política Anticorrupción y Soborno prohíbe expresamente realizar aportaciones a partidos políticos. No obstante, sí que hacemos donaciones a causas benéficas reconocidas conforme a nuestras directrices internas y a nuestra estrategia en Sostenibilidad. En concreto, el procedimiento *Canon Partnership Guidelines* establece:
 - Los tipos de colaboraciones que pueden establecerse, así como ciertas restricciones a las contrapartes (ej: nuestra organización no contempla la colaboración con partners de sectores asociados a la industria del alcohol, el tabaco, la industria pornográfica o el juego así como asociaciones con fines políticos, bélicos y religiosos).
 - El proceso para la valoración y aprobación de cualquier tipo de colaboración y asociación con terceros
 - Los criterios para valorar las solicitudes de colaboración recibidas

Siguiendo este procedimiento, no se realiza ninguna donación y/o aportación sin el consentimiento previo del Director de Comunicación y siempre se solicita al beneficiario el certificado acreditativo de la donación realizada.

En los últimos 3 años no ha habido ninguna denuncia de comportamientos contrarios al Código ni a las Políticas asociadas al mismo.

La gestión de los impactos en la sociedad en la que operamos

Compromiso con la sociedad

Nuestro principal impacto en la sociedad es, de forma indirecta, la mejora en la productividad de aquellas organizaciones que son nuestros clientes: a través de procesos de impresión cada vez más eficientes y ecológicos, así como servicios de transformación digital, estamos contribuyendo a la mejora del tejido productivo del país.

Además, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, nuestro propósito pasa por poner la tecnología de la imagen al servicio de una sociedad mejor: queremos utilizar el poder de lo audiovisual para concienciar sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir así, desde nuestra actividad, a la consecución de los Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Prueba de este compromiso es nuestro programa “*Young People Programme*”: en 2018, 30 estudiantes con edades de entre 15 y 18 años pudieron acceder a un programa de formación de calidad impartido por profesionales Canon, foto-periodistas y fotógrafos profesionales que:

- les proporcionaron conocimientos técnicos sobre técnicas fotográficas
- analizaron la Agenda 2030 y exploraron cada uno de los ODS y cómo llevar a cabo acciones concretas en su día a día para contribuir a su consecución

El programa se llevó a cabo en colaboración con la Fundación Empieza por Educar – delegación española de Teach for All- que asumió la parte pedagógica y la carga formativa asociada a los ODS. El resultado fueron 6 documentales audiovisuales de gran valor pedagógico en el que los chavales -sin ninguna formación audio-visual previa-, abordan de forma temática diferentes ODS con entrevistas reales, análisis de datos... y proponen soluciones reales a los problemas identificados. El objetivo no es otro que utilizar el poder de lo audiovisual -nuestro core business- para poner voz a temáticas sociales y ambientales y darles visibilidad pasando de la observación a la acción.

Más información en: www.youngpeopleprogramme.es

Éste es nuestro verdadero impacto en la sociedad ya que, por nuestro modelo de negocio, los impactos directos son más limitados: la situación del mercado en los últimos años ha llevado a la organización a un reajuste en términos de plantilla y a una situación transitoria de no generación de beneficios. No obstante, contribuimos a la hacienda local mediante el pago de todos los impuestos correspondientes a nuestra actividad y a través de compras a proveedores locales (si bien la mayor parte de nuestro suministro se corresponde con movimientos *inter-company* dentro del propio Grupo Canon).

Escucha a nuestros grupos de interés

Como delegación nacional de un grupo multinacional, no podemos entender nuestra actividad sin escuchar y entender de primera mano las expectativas y necesidades de la sociedad en la que operamos. Nuestro modelo de negocio hace que determinados grupos de interés, en nuestro caso, no resulten determinantes (tenemos un único accionista que canaliza las relaciones con analistas e inversores, nos proporciona financiación y existencias así como socios de negocio) por lo que, en esencia, los colectivos más relevantes con los que nos relacionamos son:

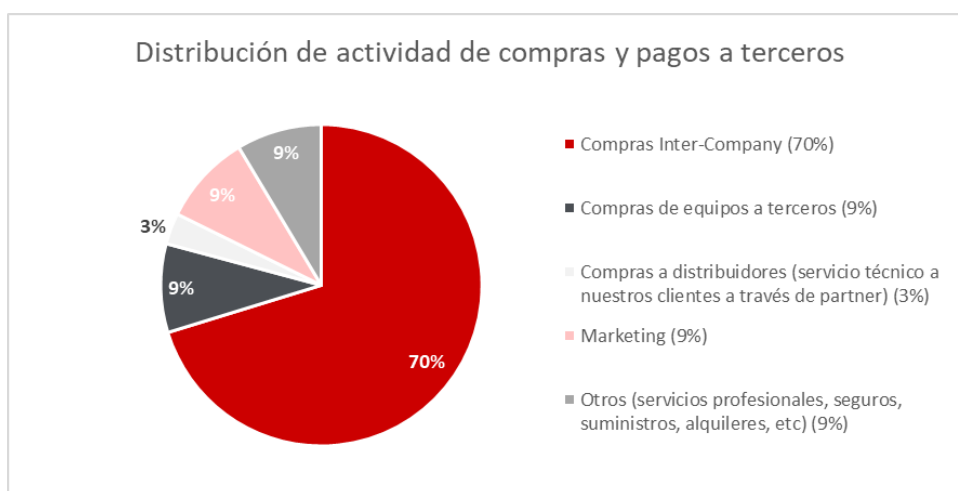
- Las Administraciones públicas – en su doble condición como cliente y como órganos reguladores y supervisores del mercado
- Nuestros clientes
- Nuestros empleados
- Nuestro canal de distribución
- Nuestros proveedores
- Los medios de comunicación: no sólo medios específicos sino también, aunque en menor medida, generalistas
- Tercer sector
- Asociaciones sectoriales, como vía legítima para defender y transparentar nuestros intereses comerciales:

- AEC (Asociación Española de Autores de Obras Fotográficas Cinematográficas)
- Asociación de Empresarios de Alcobendas
- AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)
- AFSM (Asociación de Directores de Servicios)
- Asociación para el Progreso de la Dirección
- ASEIGRAF (Asociación Empresarial Industrial Gráficas de Andalucía)
- CEL (Centro Español de Logística)
- CESUR (Asociación Círculo de Empresarios del Sur)
- DIRCOM (Asociación de Directivos de la Comunicación)
- DIRSE (Asociación de Directivos de Sostenibilidad)
- ECOASIMELEC (Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones)
- ECOEMBES
- ECOFIMÁTICA (Fundación para la gestión ambiental de equipos ofimáticos)
- ECOPILAS
- ETICOM
- NEOBIS (Asociación empresarios artes gráficas de Madrid)
- SHACHOKAI

Cada departamento, en función de la naturaleza de su actividad, gestiona y canaliza las relaciones con estas contrapartes. Adicionalmente, existen dos buzones corporativos a través de los cuales se fomenta la comunicación bidireccional con cualquier parte interesada en nuestra organización: info@canon.es y sostenibilidad@canon.es

Nuestros proveedores

Nuestra actividad de compra se basa, fundamentalmente, en la adquisición de equipos marca Canon a la organización Canon Europa CENV para su comercialización a nivel local; por esta razón, el 70% de nuestro suministro es de origen inter-company, es decir, al propio grupo Canon Inc. El resto se corresponde, fundamentalmente, a actividad de Marketing y adquisición a terceros de productos complementarios a nuestros equipos.



Bajo esta perspectiva, los riesgos ESG en la cadena de suministro de Canon España S.A.U. no son un aspecto relevante en nuestra gestión. En cualquier caso, disponemos de dos herramientas para su gestión:

- o Política de Green Procurement: para determinados artículos (materiales para hacer kits de productos, para la pre-instalación o el packaging fundamentalmente) la directriz es canalizar su adquisición a través de los

proveedores homologados por Canon Europa. Cuando esto no es posible, y hay que acudir a un proveedor local, se le aplica un estándar de valoración de su desempeño ambiental, de forma que la organización exige el estricto cumplimiento de la legislación ambiental y de normativa relacionada con presencia de sustancias químicas (REACH y RoHS fundamentalmente). Además, cuando se superan determinados umbrales de compra, el Departamento de Sostenibilidad realiza una auditoría in-situ de dicho proveedor para verificar la información facilitada por el mismo. Durante 2018, por la actividad de compras, no ha sido necesario realizar ninguna auditoría.

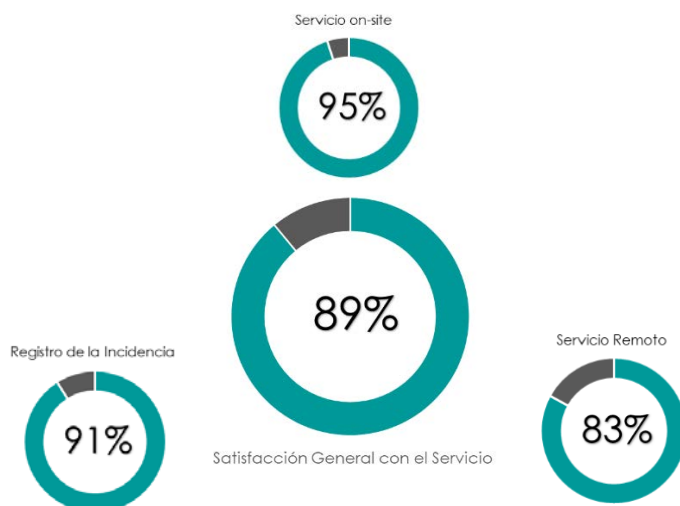
- o Adicionalmente, para productos promocionales existe una Guía de compra para Merchandising que incluye criterios de sostenibilidad a considerar en estas compras.

Nuestros clientes

Canon es consciente de que las necesidades de sus clientes van más allá de la adquisición de productos excelentes. Garantizar un funcionamiento y operación óptimo a lo largo de todo el ciclo de vida, a través de un servicio pre y postventa, es uno de los principales objetivos de toda la organización.

Más de 135.000 peticiones de servicio anuales, realizadas a través del teléfono gratuito 900 11 12 15, correo electrónico o web (a través de self-service portal), son registradas, categorizadas, priorizadas, diagnosticadas/resueltas y, en caso necesario, escaladas al departamento correspondiente para su resolución. Más del 95% de estas incidencias son peticiones de servicio cubiertas por contratos de soporte y mantenimiento y son gestionadas directamente por el Área de Service & Support.

Para medir el grado de satisfacción con el servicio prestado y mejorar la calidad del mismo aleatoriamente se solicita a los clientes que valoren, a través de un sencillo cuestionario web, su satisfacción con el proceso de registro de la incidencia, el soporte telefónico y remoto recibido y el servicio prestado on-site. En 2018 el resultado de este índice de Satisfacción está por encima del 89%.



En el ámbito de consumo, el servicio técnico es prestado directamente por Canon Europa, que gestiona el *Regional Competence Center* (hub técnico de reparación de equipos y circuitos con base en Alemania). Únicamente aquellas reclamaciones que no pueden ser resueltas en primera instancia son derivadas a Canon España: se trata, fundamentalmente de incidencias en el servicio (como averías de equipos, demoras en las reparaciones o reclamaciones y disconformidades) que, por su naturaleza, sólo pueden ser resueltas localmente.

En este caso, cada vez que tiene lugar una reparación a nivel local, se le da al cliente la opción de responder una encuesta de satisfacción vía web con preguntas relacionadas con aspectos como la calidad de la reparación, la atención recibida o los plazos de entrega. Los resultados muestran un nivel de satisfacción del 86% en el ejercicio 2018.

Nuestra responsabilidad fiscal

La estrategia fiscal del Grupo Canon Inc está orientada al cumplimiento íntegro de las leyes y reglamentos fiscales vigentes en cada jurisdicción en la que opera. En este sentido, el perfil de riesgo asumido por Canon España en su política fiscal es bajo, construido sobre la base de una política de gestión prudente, orientada a evitar riesgos fiscales y guiado por la máxima del pago de todos los impuestos requeridos, sin incurrir en ineficiencias ni cargas fiscales indebidas.

La aplicación de una adecuada política de precios de transferencia, alineada con la estructura fiscal del modelo de negocio y respetuosa con los precios del mercado (principio de arm's length), es una de las máximas de la organización. Asimismo, la cooperación y colaboración con las Autoridades Fiscales en sus actividades de auditoría, verificación y control contribuye a construir una base de relación basada en la confianza, la integridad y la transparencia.

Reporte fiscal en el territorio español

- **Beneficios:** durante 2018, Canon España S.A.U. ha obtenido unos beneficios sujetos a tributación de 3.394 miles de Euros.

Es necesario mencionar que, a diferencia del resto de información incluida en el EINF, la tributación de Canon España se realiza a través de un grupo de consolidación fiscal en el que Canon España S.A.U. es la sociedad representante (grupo 04/08) siendo el resto de sus integrantes:

- ⇒ Instalaciones Informáticas para la Oficina, S.L.U (1 mil € de beneficio sujeto a tributación)
- ⇒ Milestone Systems Iberia, S.L (61 mil € de beneficio sujeto a tributación)
- ⇒ Axernet Communication (182 mil € de beneficio sujeto a tributación).

De esta forma, el importe total sujeto a tributación en España en el Impuesto sobre Sociedades 2018 del grupo de consolidación fiscal es 3.638 miles de €. La declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades 2018 se presentará dentro del plazo legalmente establecido (25 días naturales siguientes a los seis meses posteriores a la conclusión del período impositivo) es decir, entre el 1 y 25 de Julio del 2019.

- **Impuestos pagados:** en la medida que el resultado contable de Canon España, S.A.U., en el ejercicio 2017 ascendió a una pérdida de 669 miles de €, su declaración del Impuesto sobre Sociedades 2017 (presentada en 2018) no implicó pago alguno. Esta situación se revierte en el año 2019, gracias a la consecución de beneficios en 2018 -tal y como refleja el párrafo anterior- que se verá reflejada en el pago del Impuesto de Sociedades de 2018 (a presentar en 2019).

Adicionalmente, durante el ejercicio 2017, Canon España soportó retenciones a cuenta del Impuesto sobre Sociedades 2017 por importe de 2 miles de € procedentes de arrendamiento de locales de negocio, por lo que solicitó la devolución de dicha cantidad en su declaración del Impuesto sobre Sociedades 2017 (presentada en el 2018). Del mismo modo, durante el ejercicio 2018, Canon España ha soportado retenciones a cuenta del Impuesto sobre Sociedades 2018 por importe de 3 miles de € procedentes de arrendamiento de locales de negocios.

- **Subvenciones:** Canon España S.A.U no ha recibido ninguna subvención durante el 2018.

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no
Financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre
de 2018

CANON ESPAÑA S.A.U.



Building a better
working world

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Al accionista único de CANON ESPAÑA S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2018, de CANON ESPAÑA S.A.U. que forma parte del Informe de Gestión de CANON ESPAÑA S.A.U.

El contenido del EINF incluye información que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CANON ESPAÑA S.A.U, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de CANON ESPAÑA S.A.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CANON ESPAÑA S.A.U. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

Reuniones con el personal de CANON ESPAÑA S.A.U., para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por CANON ESPAÑA S.A.U. y descrito en el apartado "Criterios para determinar los contenidos del EINF", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.

Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.

Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores.



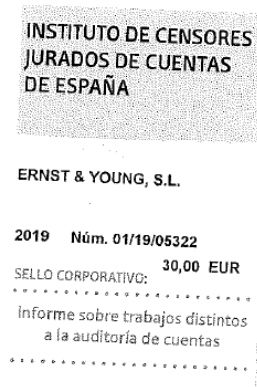
Building a better
working world

Conclusión

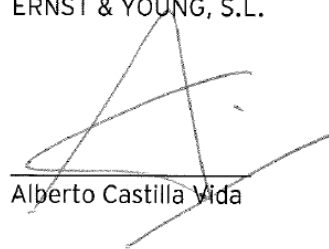
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CANON ESPAÑA S.A.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



ERNST & YOUNG, S.L.


Alberto Castilla Vida

1 de abril de 2019